



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT. POS INDONESIA

4.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Pos Indonesia Wilayah Pekanbaru

PT. Pos Indonesia merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak masa pemerintahan Belanda. Kantor Pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda.

Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantorpos. Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) .

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota / kabupaten, hamper 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sedah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (Posindonesia, 2018).

4.2 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Pos Indonesia

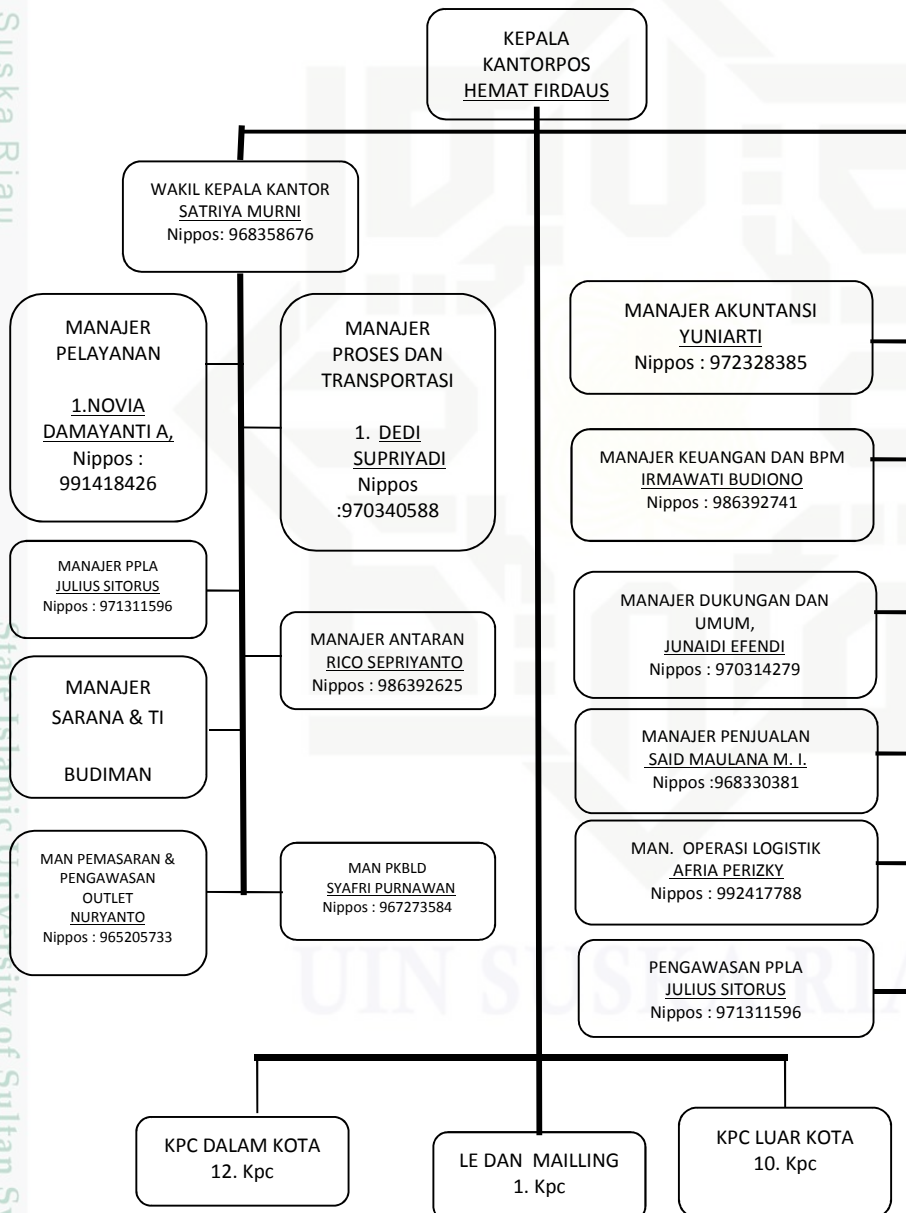
PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu :

1. Visi : Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.
2. Misi: Berkomitmen kepada pelanggan menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Tujuan PT. Pos Indonesia adalah memberikan layanan pos kepada masyarakat, dengan sistem yang sudah terintegrasi yang membuat masyarakat Indonesia loyal menggunakan PT. Pos Indonesia.

4.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Pekanbaru

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Pos Wilayah Pekanbaru



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur organisasi Kantor Pos Indonesia wilayah Pekanbaru masih bersifat sentralisasi. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor. Struktur organisasi di kantor pos Indonesia Pekanbaru ditetapkan dalam suatu keputusan tersendiri dengan mengikuti pola struktur fungsional dan staff. Bila kita lihat struktur yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia merupakan gabungan dari jenis organisasi dalam bentuk lini dan staff, dimana wewenang dari puncak pimpinan mengalir langsung kepada kepala bagian yang memimpin satuan-satuan organisasi menurut jenjang organisasi. Dari struktur organisasi Kantor Pos Indonesia Wilayah Pekanbaru dapat dilihat bahwa Kantor Pos Pekanbaru membawahi 12 Kantor Pos cabang dalam kota (Kpc Bukit Raya, Kpc Tangkerang, Kpc Ssk 2, Kpc Marpoyan, Kpc Paus, Kpc Arengka, Kpc Panam, Kpc Sukajadi, Kpc Senapelan, Kpc Tanjung Rhu, Kpc Rumbai, Kpc Mcr), satu Loket Extention (LE) dan Mailing (LE Delima), dan 10 Kantor Pos cabang luar kota (Kpc Siak Sri Indrapura, Kpc Perawang, Kpc Minas, Kpc Kandis, Kpc Pangkalan Kerinci, Kpc Sungai Apit, Kpc Ukui, Kpc Lubuk Dalam, Kpc Sorek Satu, Kpc Kuala Kampar). Penelitian ini dilakukan pada 12 Kantor Pos cabang dalam kota Pekanbaru ditambah satu Kantor Pos cabang utama.

4.4 Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi

Adapun tugas pokok pada masing-masing bagian Kantor Pos Wilayah Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pos
 - a. Merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan RKA kantor pos.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menetapkan target pendapatan dan laba serta lokasi anggaran biaya kantor pos wilayah serta unit pelayanan lainnya.
 - c. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan program pemasaran. Guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi.
 - d. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor dan kantor pos wilayah yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
 - e. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan dan bina lingkungan.
 - f. Evaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos wilayah.
2. Kepala Unit Operasi Kantor Pos
- a. Mengendalikan kelancaran jaringan Virtual dan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pelayanan surat dan paket pos, pospay, remiten service di loket dan kantor wilayah, loket ekstensi serta pengendalian penerimaan uang dan pendapatan dipertanggungjawabkan sesuai dengan kode rekening masing-masing.
 - b. Mengendalikan Collecting, processing, distribution, transportasi, serta antara kiriman surat pos dan paket pos baik domestic maupun internasional sesuai dengan standar operasi prosedur untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - c. Melakukan pengawasan pengolahan operasional dan pelayanan dalam lingkup tanggungjawabnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Mewakili kepala kantor untuk kegiatan eksternal.
 - e. Membuat dan menyampaikan laporan kerjanya kepada kepala kantor pos dan bagian terkait.
3. Manajer Pelayanan Jasa Surat Pos Dan Pos Express
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran dibagiannya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Memelihara administrasi dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.
 4. Manajer Paket Pos
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan dibagiannya.
 - d. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya terhadap atasan dan unit terkait.
 5. Manajer Pelayanan Jasa Keuangan
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran kerja dibidangnya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Melakukan pengawasan kegiatan pelayanan dibagiannya.
 - d. Melakukan coaching dan konseling kepada karyawan dibagiannya.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Manajer Giro dan Penyaluran Dana
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibaginya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Melakukan proses pembukuan dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giro pos online dengan SOIP yang ditetapkan perusahaan.
 - d. Melakukan proses pemindah bukukan dengan buku rekening giro pos.
7. Manajemen Sentra Layanan Pelanggan Korporat
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
 - b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - c. Memeriksa dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan operasional serta layanan pelanggan koorporat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.
 - d. Memeriksa kecocokan kebenaran data produksi kiriman koorporat yang diposkan dengan daftar pengantar atau neraca.
8. Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan
 - a. Menyusun program kerja dan anggaran kerja dibaginya.
 - b. Menyusun target pendapatan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya dan kantor pos wilayah.
 - c. Menyusun data base pelanggan korporat dan target pelanggan sasaran pemasaran.
 - d. Menyusun kegiatan pemasaran terhadap target sasaran pemasaran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

9. Manajer Proses dan Distribusi

- a. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan operasional tutup pos dan distribusi kantung pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

10. Manajer Antaran

- a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses buka kantong terima, pendistribusiannya kepada mandor sortir untuk antaran kota dan penyerahan kiriman untuk antaran kantor pos wilayah dan kantor lainnya kepada bagian puri kirim sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan.
- b. Melaksanakan dan mengawasi proses pra-antar, antaran dan paskaantaran kiriman suratpos, paketpos, domestik dan internasional serta pengadministrasian resi atau BT kiriman berhasil antar untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

11. Manajer Sumber Daya Manusia

Mengelola manajemen sumber daya manusia dan administrasi perkantoran untuk memberikan dukungan agar pencapaian tujuan bisnis di kantor pos Pekanbaru dapat dilaksanakan secara produktif dan sinergi. Dan manajer sumber daya manusia juga mempunyai fungsi sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penataan wilayah antar dan pemerataan jumlah surat yang dibawa oleh masing-masing pengantar.
- b. Menertipkan jam masuk dan jam pulang masing-masing pengantar sesuai dengan jam kerja minimal setiap harinya.
- c. Meminimalkan jumlah kiriman gagal antar sesuai dengan batas toleransi yang diperkenankan yaitu 5% dari jumlah kiriman yang diantar.
- d. Meminimalkan kiriman gagal antar akibat dari kesalahan penyortiran.
- e. Pengantar dengan sistem FIFO (First In First Out).
- f. Memperluas wilayah antaran kiriman pos express.
- g. Mengalihkan antaran EMS dokumen dari pengantar terpadu kepada satgas antaran Pos Express.
- h. Menetapkan dan menugaskan satgas antara pos express dan EMS merangkap sebagai mandor sortir, DO dan update status kiriman PE dan EMS yang bertalian.

12. Manajer Akuntansi

- a. Memeriksa semua transaksi yang terjadi di bagian pelayanan meliputi bisnis komunikasi dan keuangan, untuk bagian UPL meliputi bisnis komunikasi dan keuangan, untuk bagian UPL meliputi Kantor pos wilayah, PKK, LE, dan agenpos.
- b. Memastikan password dimasing-masing PC tidak diketahui oleh pegawai yang tidak berhak.
- c. Menyimpan naskah-naskah rahasia milik perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Memastikan naskah-naskah rahasia sudah tersimpan aman dan tidak mudah dijangkau oleh pegawai yang tidak berhak.
- e. Realtime SPK.
- f. Membuat dan mencetak tool untuk diberikan kepada Kkp melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh kepala kantor.

13. Manajer Keuangan dan BPM

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
- b. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian keuangan.
- c. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku kas.
- d. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan pengelolaan keuangan dan BPM.

14. Manajer Sarana Dan Teknologi

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian sarana dan teknologi di UPT dalam lingkup tanggungjawabnya.
- c. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan dan teknologi.
- d. Melaksanakan pegolahan data produksi dan keuangan dengan aplikasi sistem informasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Manajer Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Daerah

- a. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan operasional program.
- b. Melakukan uji kelayakan terhadap calon mitra binaan yang akan diberikan pinjaman dan kemitraan.
- c. Melaksanakan pencatatan kegiatan keuangan dan operasional.
- d. Mengevaluasi perkembangan usaha mitra binaan.

16. Manajer Pengawasan Pelayanan Luar Dan Agen Pos

- a. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian pengawasan pelayanan luar dan agen pos di UPT dalam lingkungan tanggung jawabnya.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

17. Manajer Audit dan Mutu

- a. Menyusun dan melaksanakan program dibidangnya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal adanya indikasi kecurangan.
- d. Mengelola sumber daya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit terkait.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18. Kantor Pos Wilayah

- a. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantor pos wilayah sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku diperusahaan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d. Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah-naskah berharga ditempat berharga.
- e. Mencatat data produksi yang diterima dan diantar untuk data statist (Sumber : Novi, Staff Manajer Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 2018) .